

# 互联网+人工智能不动产智慧服务的应用

徐 洁

诸城市自然资源和规划局 山东省诸城市 262200

【摘要】自2016年开始实施不动产登记以来,社会各界对于不动产登记的需求量不断增加,为向群众提供便捷的不动产登记服务,国家自然资源部提出了增速提效、信息共享、压缩登记时限、互联网+便民等多项改革举措,这些举措也取得了诸多实效。为更好地优化服务,不动产登记工作将借助“互联网+人工智能”为媒介,推进不动产智慧服务的应用。文章主要针对互联网+人工智能不动产智慧服务的应用存在的相关问题,进行详细地探究与分析,并结合人工智能、计算机视觉处理、计算机语言等技术在不动产智慧服务中的使用,来提高不动产登记工作办事效率。

【关键词】互联网+; 不动产登记; 智慧服务; 人工智能

## 引言:

2016年3月,阿尔法狗人工智能机器人打败韩国围棋高手李世石,并以4比1大声后,使得人工智能走到了世人的眼前。各个国家和公司纷纷燃起对人工智能的研究兴趣,各种各样的人工智能进入市场,并获得各行各业的广泛应用。到现在天猫精灵、小度等人工智能设备充斥着我们的生活,对人工智能的使用已经进入大众实用化阶段。而在不动产登记中借助“互联网+人工智能”,进行不动产智慧服务,是提高不动产登记效率和量提升的重要途径。

## 1 不动产智慧服务中的技术使用

当前在不动产登记中,由于至之前许多不动产的登记数据为完成数据清理工作,不动产登记工作的信息化水平不高,未建设完成的共享数据系统,致使当前的不动产登记工作的工作量较大,且窗口单位存在工作压力大,办事群众办证取证等候时间过长,一次性并不能将证件办理齐全,群众需要反复跑动的问题,为了更好的响应国家关于简政放权,优化营商环境的政策,解决当前不动产登记中窗口单位的压力,探索互联网+人工智能不动产智慧服务的应用是一项可行之举。在不动产智慧服务中,将借助互联网+和人工智能,运用计算机视觉、计算机语言等技术,为人工智能和不动产登记二者之间建立一个有机结合点,也是建立互联网+人工智能不动产智慧服务的一个前提保障。

计算机视觉技术主要应用于人脸识别功能的建立,借助于设备上的摄像设备来捕捉影像,并与数据库中的信息进行比对。应用计算机视觉技术可以解决之前不动产登记工作过程中,相关资料登记的电子化处理,可以更加高速的实现资料的电子化,有利于提高不动产登记工作的效率。还可以避免因为人工操作出现的误差,在不动产登记过程中使用人脸识别技术,可以对于办理不动产登记的人们的身分有着更加明确的要求。

计算机语言处理技术也是人工智能的一个必要关键的技术,通过语音的识别技术,将语音进行自动识别,并使用语音合成技术,实现人与智能机器的简单对话交流。在不动产登记过程中使用人工智能进行不动产登记,可以通过智能机器人对进行登记服务的群众进行引导或者使用人工智能机器人客服。这可以提高不动产登记的工作效率,大大缓解人工登记窗口的工作量,减轻工作人员的工作压力。同时,借助人工智能进行智能客服工作,是一项群众关心、国家重视的民生大事。不动产登记工作过程中的咨询量非常大,但是,通过人工的接听能力是非常有限的,借助人工智能技术所建立的人工智能客服,可以识别来者的咨询,并且给予一定的解答服务,从而更好地提高不动产登记的办事效率。

## 2 互联网+人工智能不动产智慧服务

在互联网+人工智能不动产智慧服务中,其中人工智能是指研究使用计算机工具来模拟人类的学习思考行为的智能行为的一种学科。互联网+人工智能不动产智慧服务,是指在不动产登记工作过程中,借助互联网+和人工智能的技术来促进不动产服务的智慧化的发展。

在2019年,国家自然资源部下发了关于推进不动产登记信息集成化平台建立的工作通知,明确提出了要将不动产登记的申请、受理环节迁移至到互联网平台之上,通过电脑端或者是移动端的设备进行随时随地的查看、审批、登记等数据迁移相关的工作,进行电子化办公,方便政府部门和相关部门的互通互联,从而增加信息的共享性。近年来,随着互联网行业的不断发展,越来越多的政务审批也在借助互联网进行便捷化发展,国内有许多个城市建立起基于省级或者是市级的行政服务平台,开通了线上不动产登记服务。在当前的不动产登记服务中,还需要许多的资料,且涉及到相应的财产金额较大,办事群众更愿意在人工窗口进行办理。他们认为网上办理的安全性较低,且只是一个辅助渠道。基于此,在建设网上不动产登记平台的同时,应该减轻窗口单位的办事压力,推出多渠道的网上预约活动,例如网上预约、网上支付、网上查询等服务功能,扩大网上办事工作的范围与能力。

### 2.1 多渠道网上预约模式

随着国家简政放权、优化营商环境政策的推行,许多政务审批都在依靠互联网不断地进行优化,当前越来越多的政务审批的工作迁移到移动端或者是互联网端。我国有许多城市已经建立起网上服务平台,并且开通了不动产登记办理功能,但是当前由于不动产登记的相应的资料较多,且涉及到的财产金额较大,需要受理的事项繁琐。群众更加的青睐和信任人工窗口,他们认为网上受理只是一个辅助渠道,安全性较低。面对当前存在的这种情况,为了更好地方便办事群众的办事效率,减轻窗口单位的工作压力,针对当前办事工作中,存在着办理频率较高,群众较为关心的服务功能以及事项,我们可以采用线上预约、网上支付、网上查询的功能来增加线上办理的效率。

例如,我们在实现不动产登记服务办理的时间合理安排中,可以开通人工窗口、线下自助设备和不动产登记官方平台或者是官方微信,公众号等多种网络渠道,为人民群众提供预约服务,可以通过在后台进行监测预约,对于我们当前存在着办证的服务优化提供有效的支持,从而更好地避免部分的人工窗口排队人员过少或者是过度聚集的问题,为当前疫情防控提供有力的支持。同时,也可以通过后台系统,对于人工窗口的预约情况,排队情况进行实时的监管,对人民群众智能化的安排服务窗口,减少群众的排队等待时间。

### 2.2 不动产智能机器人

不动产智能机器人的建立于线下的自助办理设备的基础之上,对于技术进行人工升级,加入人工智能审判系统,并且通过建立网络架构学习框架,利用大数据建立起庞大的数据库,对其进行学习训练,使当前的设备存在与人类相似的图像识别功能,当前不动产登记过程中的人工审判进行有以下运用。

人脸识别功能,也是人工智能当前应用最为多的一种,可以根据人的脸部特征,根据大数据库中的图像进行自动识别人的身份,在不动产登记过程中应用人脸识别技术,可以提供刷脸服务,比如说刷脸支付或者是刷脸登记、刷脸实名认证等服务,从而更好地为不动产登记的自助办理工作或者是在线办理工作提供有效支持。其中的人工智能的审判系统,可以对当前办理人进行一定的活体验证、实名认证等身份验证服务。

图像识别分类,通过建立图像识别系统,借助神经网络处理能力,对于当前的图像特征进行提取,然后将图像特征与数据库中的图片进行识别分类。不动产登记工作中应用人工智能审判系统,可以根据办理人上传的照片或者是证件的信息类型,进行相应的自动识别处理,例如可以对当前提交的审批表,或者是户口本、结婚证、身份证等相应的身份证件进行分类识别,再进行分类验证。

### 2.3 线上线下一体化不动产智慧登记服务模式

线上线下一体化不动产智慧登记服务的模式,是指在线上构建网络办事平台,并且实行一窗受理、办理制度,在线上的实行统一的申请、集中处理,而在线下的就建立起人工智能自助设备,为办事的群众提供不动产登记的相应的预约功能、查询功能、支付的服务功能。

线上线下一体化不动产智慧登记服务在建成之后投入使用,可为办事群众或者是办事企业提供身份验证,在身份核验之后,可通过自助设备在线进行提交申请,并且将受理的处理结果在线上及时反馈到给办事群众或者是办事的企业。办事群众或者是办事企业的申请,如果被受理之后,系统可以通过后台自动发放给相关的办事部门,并且开展业务的在线办理。线上线下一体化不动产智慧登记服务建成之后,线下办理可以通过窗口办理模式,也可以通过大厅的智能自助设备,办事大厅还为办事群众提供自助打印服务,自助查询服务,自助缴费服务等一系列功能服务。

## 3 不动产智慧服务实际应用探索

为更好地响应国家简政放权、优化营商环境的政策,对于在线行政审批、审核制度改革也提出了新的要求,那么就要更好的完善不动产登记工作的办事流程,简化办事规章。落实四少便民服务、四零服务承诺,从以往的线下窗口办理过渡到当前的智慧不动产登记模式,建立起市区多级统一的不动产的大型数据库中心,并且将范围内所有的不动产登记的业务数据以及相应的空间数据、电子档案资料等进行详细的关联,形成一个完备的系统,可以通过云端互联网进行分享信息,实现覆盖微信平台,网上预约、扫码认证、扫码查询等一系列在线服务,建立网上不动产登记24小时云端办事大厅,构建云端办事一体化平台。诸城市不动产登记中心已将智慧服务应用在以下三方面:

### 3.1 刷脸查询

2016年实行不动产登记以来,社会各界人士对于不动产登记的信息的查询需求,登记需求日益增长。那为了更好地方便群众查询不动产登记的结果以及信息,将不动产信息的数据进行一定的整合,建立不动产登记日志,通过进行人脸识别或者是身份证信息验证比对,对不动产登记结果的查询进行打印。同时,办事人员也可以通过使用二代身份证或者是人脸识别在办事大厅的自助设备的提示下进行详细的操作,短短几十秒之内就可以完成登记信息的查询,同

时也可以打印加盖带有专用章的不动产登记的信息的证明,无需再到人工窗口进行审核盖章,如确有疑问还是可以到人工窗口进行核对和受理。通过以上的方法,减轻不动产登记中心窗口人员的工作压力,进而提高不动产中心办事效率。我们诸城市不动产登记中心已然早已推行。

### 3.2 产权证证明自助打印设备

不动产登记中心还应设有产权证明自助打印设备,办事群众可以通过在办事大厅设立的自助打印设备,将不动产权的相关证明进行自助打印,例如不动产权证、抵押证明、首次登记证明进行自行打印。同时,在线上办事大厅,可以将相应的数据进行电子库存处理,并且推出电子产权证。简化以往的抵押证明制作流程复杂的问题、预告登记复杂的重复人工操作。减少办事群众在办事大厅的办事时间,提高工作效率,减少人工重复环节。在人工窗口收件时,办理人员可以选择办事大厅的自助打印设备或者是人工打印,受理结束之后,将所需的信息可以通过短信消息发送给办理人员,办理人员收到短信之后可以携带相应的身份证件,通过自助打印设备取出打印凭证。在这方面诸城市不动产登记中心做得比较好。

### 3.3 微信公众号平台

随着当前互联网的不断飞速发展,各类App出现在我们的生活之中,所有App给我们的生活带来许多的便利,特别是微信App。在我们的生活、工作和学习中都带来了前所未有的便利,我们当前的生活、工作、学习也离不开微信App。近来许多种平台在微信的公众号中开设出自己的专门的公众号,并且通过微信公众号开设线上办理工作和相应的信息推广、证件的查询等功能。不动产智慧服务也应该纳入微信公众服务,建立不动产服务中心的微信公众号,并且推出不动产证办理的进度查询,可以通过扫码查证或者是扫码预约等多个在线服务。办事人员可以通过微信公众号进行提前得预约申请,也可以通过公众微信号将所需要的材料进行网上在线提交,经过后台审核之后,办事人员可以通过微信平台使用各项网上支付手段进行网络缴费,然后直接到政务中心进行领证。更好地简化办事流程,为办理人员提供优质的服务,实现要群众少跑路,数据多跑路的目标。

### 结语:

综上所述,在21世纪万物互联的信息化时代,为更好的解决不动产登记工作中存在的登记工作的工作量较大,且窗口单位存在工作压力大,办事群众办证取证等候时间过长,一次性并不能将证件办理齐全,群众需要反复跑动的问题,从而提高不动产登记工作的效率和工作质量的提升,更应该借助时代的优势,借助于互联网和人工智能技术,来运用计算机视觉、计算机语言等技术,探索互联网+人工智能不动产智慧服务的应用,建立多渠道网上预约模式、微信公众号、自助办事设备等多项功能。

### 【参考文献】

- [1]关莉.“互联网+不动产登记”的可行性研究[J].城市经济管理,2020(05)
- [2]王京义.“互联网+”的不动产登记新模式构建思考[J].门窗,2019(22)
- [3]徐立,柳霞,郭寒青.杭州市不动产统一登记自助查档实现模式[J].国土资源信息化,2017(01)
- [4]朱晨曦,孟珂.自助发证机为不动产登记服务“加速”[J].资源导刊,2018(09)
- [5]陈金库.“互联网+”打造不动产登记便民新模式——郑州市不动产登记中心推进“互联网+不动产登记”工作纪实[J].资源导刊,2018(04)